

علم نفس الأزمات

ترجمة
مروة بنت أحمد البحيصي

مراجعة
د. عبدالحميد بن عبدالله الحبيب





ⓗالمركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية ، ١٤٤٢هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مركز السيطرة على الأمراض
علم نفس الأزمات. / مركز السيطرة على الأمراض ؛ مروة بنت أحمد بحيصي ؛ عبدالحميد بن عبدالله الحبيب .- الرياض ، ١٤٤٢هـ
..ص ؛ ..سم

ردمك: ٣-٩-٩١٦٠٧-٦٠٣-٩٧٨

١- علم النفس أ.بحيصي ، مروة بنت أحمد (مترجم) ب.الحبيب ، عبدالحميد بن عبدالله (مراجع) ج.العنوان

ديوي ١٥٠ ١٤٤٢/١٠٨٢٣

رقم الإيداع: ١٤٤٢/١٠٨٢٣
ردمك: ٣-٩-٩١٦٠٧-٦٠٣-٩٧٨

تم الحصول على هذه المادة من الموقع الإلكتروني

لمركز السيطرة على الأمراض CDC

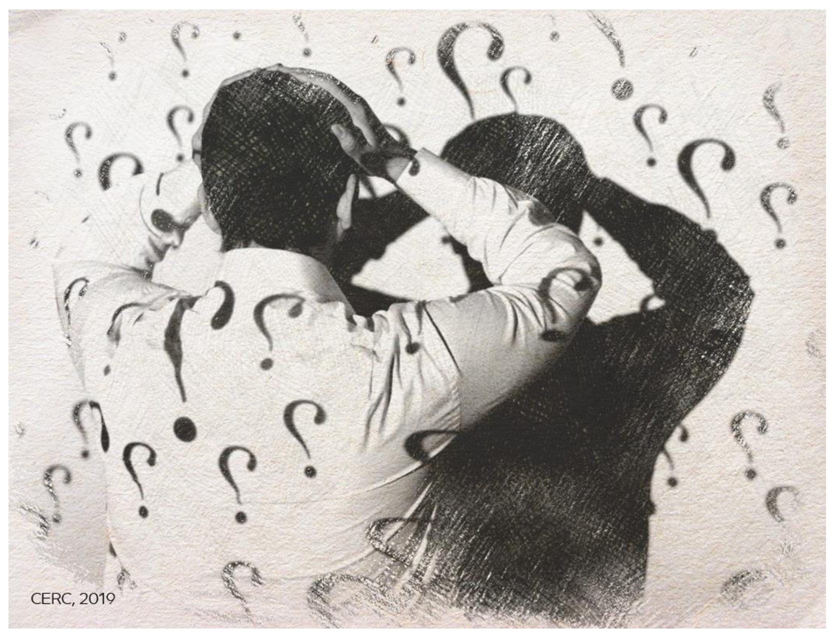
وتم ترجمتها إلى اللغة العربية من المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية




المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية
National Center for Mental Health Promotion

المحتويات

علم نفس الأزمات


CERC, 2019

إن حدوث الأزمات والطوارئ والكوارث أمر متوقع، وتختلف الكوارث عن حالات الطوارئ الشخصية والعائلية، ليس فقط في أنها أكبر حجماً، ولكن بشدة إلحاقها الضرر بحياة الإنسان من خلال التغيرات التي تحدث وازدياد مستويات التعقيد وعدم اليقين.

إن معالجة المعلومات التي يتم تلقيها خلال الأزمات والتصرف أثناءها، مختلف عن ذلك الذي يجري خلال الأوقات العادية. فقد يبالغ الأشخاص أو المجموعات في استجابتهم أثناء التواصل، وقد يعودوا إلى ردة الفعل الغريزية كالقتال أو الهروب. إن التواصل الفعّال أثناء الأزمات ليس محاولة للعلاج النفسي الجماعي، كما أنه ليس جرعة سحر تحل جميع المشاكل. ومع ذلك فهو يساهم في الحد من التأثير النفسي للأزمة، كما أنه من

المهم أن يشعر الجميع بالقدرة على اتخاذ الإجراءات التي من شأنها تقليل مخاطر الأذى.

يصف هذا الفصل بإيجاز كيف يعالج الناس المعلومات بشكل مختلف أثناء الأزمة، والحالات والسلوكيات النفسية التي تميل إلى الظهور خلال الأزمات، وكيف تختلف التأثيرات النفسية في كل مرحلة من مراحل الأزمة، وكيفية العمل للوصول إلى الناس بشكل أفضل خلال هذه الحالات العقلية المتغيرة.

الطرق الأربع التي يعالج فيهـــــا الأشخاص المعلومات أثناء الأزمات:






CERC, 2019

من خلال فهم كيفية تلقي الأشخاص للمعلومات أثناء الأزمات، يمكننا التخطيط بشكل أفضل للتواصل معهم. خلال الأزمة:

من المهم تبسيط الرسالة المراد إرسالها

تحت الضغط الشديد قد يحدث إفراط محتمل في كمية المعلومات، وقد نميل إلى تفويت الفوارق الدقيقة في رسائل الصحة والسلامة من خلال القيام بما يلي:

- عدم سماع المعلومات بشكل صحيح؛ بسبب عدم قدرتنا على التوفيق بين عدة حقائق أثناء الأزمة.
- عدم تذكر الكثير من المعلومات كما يمكننا عادة وخلال الأوقات العادية.
- إساءة تفسير وتحريف الرسائل.

<u>للتغلب على ذلك:</u>

قد لا يحاول الكثير منا اتباع نهج منطقي لاتخاذ القرار. بدلاً من ذلك، قد نتعامل معها من خلال عاداتنا وممارستنا التي نتبعها منذ فترة طويلة، وقد نتبع الأمثلة السيئة التي وضعها الآخرون.

استخدم رسائل بسيطة.

نحن نتمسك بمعتقداتنا الحالية

قد يستدعي التواصل أثناء الأزمات أحياناً؛ مطالبة الأشخاص بفعل شيء يبدو غير متوقع، مثل الإخلاء حتى عندما يبدو الطقس هادئاً. قد يكون تغيير معتقداتنا أثناء الأزمة أو الطوارئ أمراً صعباً؛ فغالباً ما يتم الاحتفاظ بالمعتقدات بقوة ولا يمكن تغييرها بسهولة. فنحن لا نميل إلى البحث عن أدلة تتعارض مع المعتقدات التي نعتنقها بالفعل. كما نميل أيضاً إلى استغلال أي رسائل متضاربة، أو غير واضحة حول موضوعٍ ما، من خلال تفسيرها بما يتفق مع معتقداتنا الحالية.

على سبيل المثال، قد نقول لأنفسنا: "أعتقد أن منزلي مكان آمن". ولكن قبل حدوث إعصار وشيك، قد يوصي الخبراء بإخلاء الموقع غير الآمن والاحتماء في مبنى أقوى وأكثر أماناً. على الرغم من أن الخبراء ينصحون في الواقع بإخلاء منزلنا بحثاً عن ملجأ أكثر أماناً، يمكننا بسهولة تفسير التوصية بشكل خاطئ لتتناسب مع معتقداتنا الحالية.

قد نقول، "بيتي قوي وآمن. لقد كنت دائماً آمناً في منزلي. عندما غادرنا آخر مرة، ذهب الإعصار شمالاً على أي حال. سأبقى هنا فقط".

في كثير من الأحيان، وعند مواجهة مخاطر جديدة في حالة الطوارئ، يختلف الخبراء الذين يملكون سمعة طيبة بشأن مستوى التهديد والمخاطر

والمشورة المناسبة. إن ميل الخبراء إلى تقديم آراء متعارضة يترك الكثير منا في حالةٍ من عدم اليقين والخوف المتزايد. قد يكون من الأرجح أن نتلقى النصيحة من مصدر موثوق به نعرفه جيداً، حتى إذا لم يكن هذا المصدر لديه خبراء في حالات الطوارئ القائمة حالياً.

يجب تلقي الرسائل من مصدر موثوق.

نحن عادة ما نبحث عن معلومات وآراء إضافية

نحن نتذكر ما نراه ونميل إلى تصديق ما مررنا به سابقاً. أثناء الأزمات، نريد رسائل مؤكدة قبل اتخاذ أي إجراء. قد تجد أنه من المحتمل أن تقوم أنت أو أي فرد آخر بما يلي:

- تغيير القنوات التلفزيونية لمعرفة ما إذا كان نفس التحذير يتكرر في مكان آخر.
- محاولة الاتصال بالأصدقاء والعائلة لمعرفة ما إذا كان الآخرون قد سمعوا نفس الرسائل.
- اللجوء إلى شخص معروف يملك المصداقية للحصول على المشورة.
- التحقق من قنوات التواصل الاجتماعي المتعددة لمعرفة ما أضافته جهات الاتصال الأخرى.

في الحالات التي يُوصى فيها بالإخلاء، نميل إلى المراقبة لمعرفة ما إذا كان جيراننا سيخلون قبل أن نتخذ قرارنا. هذا التأكيد أولاً - قبل أن نتخذ إجراءً - شائع جداً في الأزمات.

استخدم رسائل متسقة ومستمرة.

نحن نؤمن بالرسالة الأولى

خلال الأزمة، يمكن أن تكون سرعة الاستجابة عاملاً مهماً في تقليل الضرر. في حالة عدم وجود معلومات كافية، قد نبدأ في التكهن وملء الفراغات؛ وهذا ما يؤدي إلى الشائعات غالباً. قد تكون الرسالة الأولى التي تصل إلينا هي الرسالة المقبولة والصحيحة، وذلك على الرغم من إمكانية اتباع معلومات أكثر دقة. عندما تتوفر معلومات جديدة وربما أكثر اكتمالاً، نقارنها بالرسائل الأولى التي سمعناها.

بسبب الطرق التي نعالج بها المعلومات عندما نكون تحت الضغط، وعند التواصل مع شخص ما في مواجهة أزمة أو كارثة، يجب أن تكون الرسائل بسيطة وموثوقة ومتسقة.

تعد السرعة أيضاً مهمة جداً عند الاتصال في حالة الطوارئ. يجب أن تقوم الرسالة الفعّالة بما يلي:

- أن تُعاد وتكرر.
- أن تأتي من مصادر متعددة ذات مصداقية.
- كن محدداً في حالة الطوارئ التي تواجهها.
- اعرض مساراً إيجابياً للعمل والذي يمكنك من خلاله التنفيذ.

حرّر رسائل دقيقة في أسرع وقت ممكن.


CERC, 2019

الحالة العقلية خلال الأزمات


CERC, 2019

خلال الكوارث، قد يمر الناس بمجموعة واسعة من المشاعر. يمكن أن تتداخل الحواجز النفسية مع تعاون واستجابة العامة لها، لذلك يجب أن يتوقع القائمون على التواصل في الأزمات أنماطاً معينة - كما هو موضح أدناه - وأن يفهموا أن هذه الأنماط تؤثر على التواصل.

يمكن للمتواصل أن يخفف الكثير من ردود الفعل التالية، من خلال الإقرار والاعتراف بهذه المشاعر، ومن خلال الكلمات والتعبير عن التعاطف والمصداقية في ذلك.

الريبة والشك (عدم اليقين)

لسوء الحظ، هناك أسئلة أكثر من الإجابات أثناء الأزمة، خاصة في البداية. في ذلك الوقت، قد يكون الحجم الكامل للأزمة، وسبب الكارثة، والإجراءات التي يمكن للناس اتخاذها لحماية أنفسهم غير واضحة. هذا الشك سوف يتحدى حتى أعظم المتصلين (المتحدثين الرسميين).

للتقليل من قلقهم، يبحث الناس عن معلومات لتحديد خياراتهم وتأكيد معتقداتهم أو نفيها. كما قد يختارون مصدراً مألوفاً للمعلومات بدلاً من مصدر غير مألوف - بغض النظر عن دقة المعلومات المقدمة - وقد يستبعدون المعلومات التي تكون محزنة أو ساحقة.

تم تعليم العديد من المتحدثين الرسميين والقادة، أن يظهروا واثقين من أنفسهم، حتى عندما يكونون غير متأكدين. في حين أن هذا قد يوحي بالثقة، إلا أن هناك احتمالية للثقة المفرطة، والتي يمكن أن تأتي بنتائج عكسية. من المهم أن نتذكر أن الجمهور المطمئن ليس هو الهدف.

نريد أن يشعر الناس بالقلق، وأن يحافظوا على يقظتهم، وأن يتخذوا جميع الاحتياطات الصحيحة.

هناك عدد من الحواجز النفسية التي يمكن أن تتداخل مع تعاون واستجابة الجمهور. يمكن للمتصل أن يخفف الكثير من ردود الفعل

التالية، من خلال الاعتراف بهذه المشاعر بالكلمات والتعبير عن التعاطف والصدق.

اعترف بعدم اليقين.

اعترف وعبّر عن تعاطفك مع عدم يقين العامة، وشارك معهم العملية التي تستخدمها للحصول على مزيد من المعلومات حول تطور الوضع.

سيساعد هذا الأشخاص على إدارة قلقهم. استخدم عبارات مثل: "لا يمكنني إخباركم اليوم بما يتسبب في الوفيات فجأة، لكن يمكنني أن أخبركم بما نفعله لمعرفة ذلك. هذه هي الخطوة الأولى ..."

أخبرهم:

- ماذا تعرف.
- ما لا تعرف.
- ما هي العملية التي تستخدمها للحصول على إجابات.

على الرغم من أنه يمكننا أن نأمل في نتائج معينة، إلا أننا لا نستطيع في كثير من الأحيان أن نعد بحدوثها. بدلاً من تقديم وعد خارج نطاق سيطرتك المطلقة، مثل "سنتابع الأشرار الذين فعلوا ذلك"، عِد بشيء يمكنك التأكد من أن مسؤولي الاستجابة سيفعلونه، مثل "سنقوم بفعل كل شيء ضمن استطاعتنا للقبض على المتسببين في ذلك، أو وقف انتشار المرض، أو منع المزيد من الأضرار الناجمة عن الفيضانات".

حذّر عمدة مدينة نيويورك السابق رودولف جولياني، "لا تعِد إلا عندما تكون متأكداً. تبدو هذه القاعدة واضحة جداً لدرجة أنني لن أذكرها

إلا إذا رأيت القادة يكسرونها دائماً". إن الخطر مبكر في أي أزمة، خاصة إذا كنت مسؤولاً عن حل المشكلة، لا تعِد أبداً بشيء يقع خارج نطاق ما أنت واثق منه، وذلك بغض النظر عن مدى صدقك، إلا إذا كان في مقدورك الوفاء به.

الخوف والقلق والرهبة



في الأزمات، قد يشعر الناس في مجتمعك بالخوف والقلق والارتباك والرهبة الشديدة. كمتصلين، مهمتنا ليست أن نجعل هذه المشاعر تختفي؛ بدلاً من ذلك، يمكننا الاعتراف بها في بيان التعاطف. يمكنك استخدام عبارة مثل: "لم نواجه شيئاً كهذا من قبل في مجتمعنا وقد يكون الأمر مخيفاً".

الخوف هو اعتبار نفسي مهم عند الاستجابة للتهديد. ضع في اعتبارك جوانب الخوف التالية:

- في بعض الحالات، من الممكن أن يحفز التعرض للتهديد، الناس لاتخاذ الإجراءات المطلوبة.
- في حالات أخرى، قد يكون الخوف من المجهول أو عدم اليقين هو الأكثر إضعافاً للاستجابات النفسية للكوارث ويمنع الناس من اتخاذ الإجراءات اللازمة.

- عندما يخاف الناس، ولا يتصرفون وفق معلومات كافية، فقد يتفاعلون بطرق غير مناسبة لتجنب التهديد.

يمكن أن يساعد المتصلون من خلال تقديم تقييم دقيق لمستوى الخطر، وتقديم رسائل عملية حتى لا يشعر الأشخاص المتضررون بالعجز.

اليأس والعجز

إن تجنب اليأس والعجز هو هدف حيوي للتواصل أثناء الأزمات.

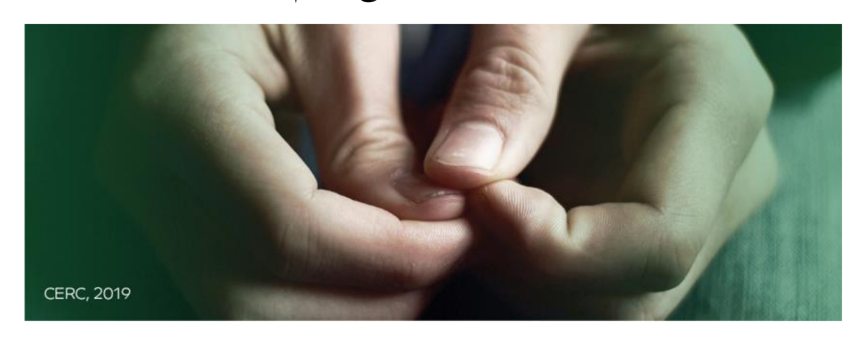
اليأس: هو الشعور بأنه لا يمكن لأي شخص أن يفعل شيئاً لتحسين الوضع. قد يقبل الناس أن التهديد حقيقي، لكن هذا التهديد قد يلوح في الأفق لدرجة أنهم يشعرون أن الوضع ميؤوس منه.

العجز: هو الشعور بأن الناس ليس لديهم القدرة على تحسين وضعهم أو حماية أنفسهم. إذا شعر الشخص بالعجز عن حماية نفسه أو نفسها، فقد ينسحب عقلياً أو جسدياً. وفقاً لبحث نفسي، إذا ترك أفراد المجتمع مشاعر الخوف والقلق والارتباك والرهبة تستمر دون رادع خلال الأزمة، فمن المرجح أن يتملكهم الشعور باليأس أو العجز.

إذا حدث هذا، فإن أعضاء المجتمع سيكونون أقل تحفيزاً، وأقل قدرة، على اتخاذ الإجراءات التي يمكن أن يساعدوا أنفسهم بها. بدلاً من محاولة القضاء على الاستجابة العاطفية للمجتمع تجاه الأزمة، ساعد أعضاء المجتمع على إدارة مشاعرهم السلبية من خلال وضعهم على مسار ومنحهم خطة عملية.

يمكن أن يساعد اتخاذ إجراء أثناء الأزمة في استعادة الشعور بالسيطرة، والتغلب على مشاعر اليأس والعجز، كما أن مساعدة الناس على الشعور بالقوة والتحكم، في بعض أجزاء حياتهم على الأقل قد يقلل أيضاً من الخوف.

قدر الإمكان، ننصح الأشخاص باتخاذ إجراءات بنّاءة وذات صلة مباشرة بالأزمة التي يواجهونها. قد تكون هذه الإجراءات رمزية، مثل وضع علم أو من خلال إجراءات تحضيرية، مثل التبرع بالدم أو إنشاء خطة عائلية.


CERC, 2019

الإنكار

يشير الإنكار إلى رفض الاعتراف، إما بضرر وشيك أو ضرر قد حدث بالفعل.

يحدث الإنكار لعدة أسباب:

- عند عدم حصول الناس على معلومات كافية للتعرف على التهديد (قلة الوعي).
- قد يفترض الناس أن الوضع ليس بهذا السوء حقاً، لأنهم لم يسمعوا بالتحذيرات الأخيرة، أو لم يفهموا ما قيل لهم، أو سمعوا جزءاً فقط من الرسالة، أو قد يكونوا قد تلقوا رسائل

تحذيرية ولكنهم لم يتلقوا رسائل عملية حول كيفية استجابة الناس لهذا التهديد.

- قد يتلقون الرسالة ويفهمونها، لكنهم يتصرفون كما لو أن الخطر ليس كبيراً كما قيل لهم. على سبيل المثال، قد يتعب الناس من الإخلاء بسبب التهديدات التي يتبين أنها غير مؤذية، مما قد يدفع الناس إلى إنكار خطورة التهديدات المستقبلية.

عندما يشك الناس في أن التهديد حقيقي، فقد يطلبون مزيداً من التأكيد. في بعض المجتمعات، قد يتضمن هذا التأكيد عوامل إضافية، مثل ما يلي:

- الحاجة إلى استشارة قادة المجتمع أو الخبراء للحصول على آراء محددة.
- الرغبة في معرفة كيفية استجابة الآخرين أولاً.
- إمكانية أن تكون رسالة التحذير من التهديد، بعيدةً عن تجربة الشخص لدرجة أنه لا يمكنه فهمها ببساطة، أو يختار فقط تجاهلها.

يمكن منع أو معالجة الرفض - جزئياً على الأقل - من خلال اتصال واضح ومتسق من مصدر موثوق. إذا تلقى جمهورك رسالة متسقة من عدة مصادر موثوقة وتم فهمها، فمن المرجح أن يصدقوا هذه الرسالة وأن يتصرفوا بناءً عليها.



ماذا عن الذعر؟



على عكس ما تراه في الأفلام، نادراً ما يتصرف الأشخاص بشكل غير منطقي تماماً أثناء الأزمات.

أثناء حالة الطوارئ، يستوعب الأشخاص المعلومات، ويتصرفون بناءً عليها بشكل مختلف عن المواقف غير الطارئة. هذا يرجع جزئياً إلى آلية القتال أو الهروب النفسية.

الدافع الطبيعي لاتخاذ بعض الإجراءات رداً على تهديد في وقت ما، يوصف في علم النفس بأنه (رد فعل القتال أو الهروب). تخلق حالات الطوارئ تهديداً لصحتنا وسلامتنا، ويمكن أن تخلق قلقاً شديداً وتوتراً وضرورة للقيام بردة فعل ما.

يتم تنشيط الأدرينالين عند التعرض للتهديد، وهو هرمون الإجهاد الأساسي، في المواقف الخطرة. يُسبب هذا الهرمون عدة استجابات، بما في ذلك زيادة معدل ضربات القلب، وتضيق الأوعية الدموية، وتوسع الشعب الهوائية. بشكل عام، تعمل هذه الاستجابات على تعزيز القدرة الجسدية للأشخاص، للاستجابة لحالة تهديد.

أحد الاستجابات الهروب من التهديد. إذا لم يكن الهروب خياراً أو استُنفد كاستراتيجية، يتم تنشيط الاستجابة القتالية. لا يمكنك التنبؤ بما إذا كان شخص ما سيختار القتال أو الهروب في موقف معين.

غالباً ما تصف وسائل الإعلام ردود الفعل العقلانية على أزمة ما - لا سيما عندما تكون في أقصى أطراف القتال أو الهروب - على أنها "ذعر".

قد يشعر المسؤولون عن الاستجابة بالقلق من أن "يصاب الناس بالذعر" بشكل جماعي، من خلال تجاهل التعليمات الرسمية وإثارة الفوضى، لا سيما في الأماكن العامة؛ من غير المحتمل أن يحدث هذا.

إذا وصف مسؤولوا الاستجابة سلوكيات البقاء على أنها "ذعر"، فسوف ينّفرون جمهورهم. لا أحد تقريباً يعتقد أنه يشعر بالذعر، لأن الناس يفهمون عملية التفكير العقلاني وراء أفعالهم، حتى لو كانت هذه العقلانية مخفيّة عن المتفرجين. بدلاً من ذلك، يجب على المسؤولين الاعتراف برغبة الناس في اتخاذ خطوات وقائية، وإعادة التوجيه نحو الإجراءات التي يمكنهم اتخاذها، وشرح السبب الذي قد يجعل من السلوك غير المرغوب فيه ضاراً لهم أو للمجتمع.

يمكن للمسؤولين مناشدة إحساس الناس بالانتماء للمجتمع، لمساعدتهم على مقاومة الإجراءات غير المرغوب فيها التي تركز على الحماية الفردية. بالإضافة إلى ذلك، من المحتمل أن يؤدي نقص المعلومات أو المعلومات المتضاربة من السلطات إلى زيادة القلق والاضطراب العاطفي. إذا بدأت في التحوط أو إخفاء الأخبار السيئة، فإنك تزيد من خطر وجود جمهور مرتبك وغاضب وغير متعاون.

التغطية الإعلامية للأزمات والآثار النفسية المحتملة

كما سنرى لاحقاً في هذا الفصل، يميل معظمنا إلى امتلاك ردود أفعال نفسية وعاطفية أقوى تجاه أزمة ما إذا كانت من صنع الإنسان أو فرض أنها من صنعه. تميل هذه الأنواع من الأزمات أيضاً إلى زيادة انتشار ما يعرض في وسائل الإعلام. غالباً ما تعرض الوسائل الإعلامية صوراً سلبية متكررة كالتالي:

- الأشخاص الذين يموتون أو في ضائقة.
- الأشخاص الذين يفتقرون إلى الطعام والماء.
- الحيوانات المتروكة أو المصابة أو المغطاة بالزيت.
- المناظر الطبيعية، مثل المباني المنهارة، والمنازل التي غمرتها المياه، أو النفط العائم فوق الماء.

أولئك الذين تأثروا بشكل غير مباشر بالأزمة من خلال التعرض لوسائل الإعلام، قد يضاف الطابع الشخصي إلى الحدث، أو يعتبرون أنفسهم ضحايا محتملين. على سبيل المثال، في 11 سبتمبر 2001، شاهد البالغون ما معدله 8 ساعات من التغطية التليفزيونية، وشاهد الأطفال ما معدله 3 ساعات.

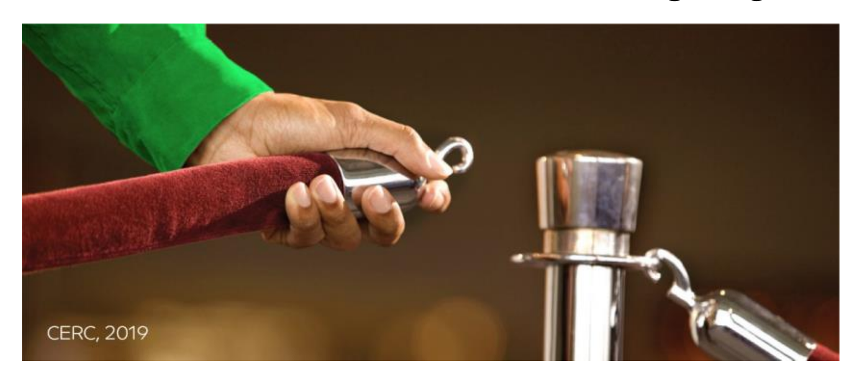
11 سبتمبر كان مرتبطاً بزيادة اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) وأعراض الاكتئاب السريرية. وكان هذا صحيحاً لمن هم بعيدون عن مواقع الكوارث. بالإضافة إلى ذلك، فإن أولئك الذين تأثروا بشكل مباشر بالهجمات وشاهدوا المزيد من التغطية التلفزيونية كانت لديهم معدلات أعلى من أعراض اضطراب ما بعد الصدمة والاكتئاب من أولئك الذين لم يفعلوا ذلك.

أثناء التخطيط لاستراتيجية الاتصال الخاصة بك، تذكر أنه حتى هؤلاء الأشخاص الذين لم يتأثروا بشكل مباشر بحالة الطوارئ قد يكون لديهم آثار نفسية كبيرة. وسيحتاج الاتصال الذي يستهدفهم أيضاً إلى استخدام مبادئ الاتصال السليمة بشأن الأزمات ومخاطر الطوارئ.

السلوكيات أثناء الأزمات

يمكن أن يعالج الاتصال المناسب خلال الأزمات مجموعة متنوعة من السلوكيات الضارة المحتملة أثناء الأزمة. على الرغم من أنه قد يكون من الصعب قياس التأثير، إلا أن استخدام التواصل الجيد لإقناع الناس بتجنب السلبية.

السلوكيات أثناء الأزمات تنقذ الأرواح، وتمنع الإصابات، وتقلل من البؤس الذي يعاني منه الناس. يتم سرد بعض هذه السلوكيات السلبية هنا، مع نصائح حول استراتيجيات الاتصال لمعالجتها:



السعي للحصول على معاملة خاصة

سيحاول بعض الأشخاص تجاوز القنوات الرسمية للحصول على معاملة خاصة، أو الوصول إلى ما يريدون أثناء الأزمة. على سبيل المثال، في كتاب ريتشارد بريستون Demon in the Freezer، وهو تقرير عن القضاء

على الجدري، اقترب الجيران والأصدقاء من زوجة باحث حكومي بارز في مجال الجدري، طلباً للمساعدة في الحصول على لقاح الجدري في حالة حدوث هجوم إرهابي بيولوجي بالجدري.

لم يكن اللقاح متاحاً لهؤلاء الأشخاص عبر القنوات الرسمية، لذلك تواصلوا مع شخص له تأثير، اعتقدوا أنه يمكن أن يساعدهم.

قد ينتج هذا السلوك عما يلي:

- شعور الشخص بالامتياز.
- الاعتقاد بأن الفحص أو القنوات الرسمية لا تضمن رفاهية الشخص.
- التضخم أو التكلف يحتاج أن يكون تحت السيطرة.
- قلة الوعي بالموارد المتاحة.

مهما كان السبب، فإن السعي للحصول على معاملة خاصة يمكن أن يضرّ بتناغم وتعافي المجتمع. إذا كان هناك تصور بأن بعض الأشخاص قد يحصلون على مساعدة خاصة، فسينتشر الغضب بين أفراد المجتمع وستعم الفوضى عند توفير الموارد.

قد يتم تقديم بعض الإمدادات أو العلاجات أولاً، إلى المجموعات ذات الأولوية، التي تكون إما معرضة بشكل خاص للكارثة، مثل الأطفال وكبار السن، أو الذين تعتبر سلامتهم ضرورية للاستجابة الفعالة، مثل العاملين في مجال الرعاية الصحية.

قد يؤدي مصطلح "المجموعات ذات الأولوية" إلى إرباك بعض الأشخاص، الذين قد لا يكونون مطلعين على المعايير المستخدمة لتحديد الأولوية،

وقد يفترضون أنهم من الأهمية بما يكفي ليكونوا ضمن مجموعة ذات أولوية. لتجنب ذلك، يمكن أن يناقش القائمون بالاتصال تلك المجموعات التي لديها حاجة ماسة للعلاج، دون الإشارة إليها على أنها "مجموعات ذات أولوية".

يمكن أن يقلل التواصل الجيد من بعض ردود الفعل هذه، فكلما كان المسؤولون الحكوميون أكثر صدقاً وانفتاحاً بشأن الموارد، كانت الاحتمالات أفضل من ناحية تقليل الرغبة في الحصول على معاملة خاصة بين الناس في المجتمع.

يمكن أن تساعد استراتيجيات الاتصال التالية جهات الاتصال في إقناع الجمهور بتجنب البحث عن معاملة خاصة:

- اشرح ما هي الموارد المتاحة.
- اشرح سبب عدم توفر بعض الموارد.
- اشرح أنه يتم استخدام الإمدادات المحدودة للأشخاص الذين هم في أَمَسِّ الحاجَةِ إليها.
- اشرح من هم الأشخاص الأكثر احتياجاً.
- صِف الإجراءات المعقولة التي يمكن للأشخاص اتخاذها
- عدم التركيز على الأشياء التي لا يمكنهم امتلاكها.
- احتفظ بسجلات مفتوحة لمن يتلقى ماذا ومتى.

تذكر أن كل من الأشخاص المتأثرين بشكل مباشر بالأزمة، والذين يتوقعون التأثر بالأزمة، يحتاجون إلى معلومات كافية لمساعدتهم على إدارة القلق، وتجنب السلوكيات التي قد تؤدي إلى تقسيم المجتمع.

الجاهزية السلبية البديلة

في حالات الطوارئ، تركز العديد من أنشطة الاتصال والاستجابة على الجماهير التي تأثرت بشكل مباشر، مثل الناجين والأشخاص الذين تعرضوا، والأشخاص الذين لديهم إمكانية التعرض. ومع ذلك، ستصل هذه الرسائل المستهدفة أيضاً إلى الأشخاص الذين لا يحتاجون إليها لاتخاذ إجراءات فورية. قد يتدرب بعض هؤلاء المراقبين عل التأثيرات النفسية للأزمة، كما لو كانوا يمرون بها والممارسات العملية المقدمة لهم في هذه الحالات.

في كثير من الحالات، يمكن أن يساعد هذا التمرين العقلي في إعداد الناس للإجراءات التي يجب عليهم اتخاذها في حالات الطوارئ، وهذا قد يقلل من القلق وعدم اليقين. كمتواصل، يمكنك تشجيع هذا النوع من التدريب الذهني عن طريق مطالبة الجمهور الذي لم يتأثر بعد بحالة الطوارئ، بوضع خطة عمل للطوارئ وفقاً لتوصياتك.

في أوقات أخرى، قد يكون المتفرجين البعيدين عن حالة الطوارئ أكثر انتقاداً بشأن قيمة توصياتك لأن لديهم المزيد من الوقت لتحديد مسار العمل الذي يختارونه. في بعض الحالات، قد يرفضون مسار العمل المقترح ويختارون مساراً آخر. إذا رفض شخص إجراءً ما، فقد يكون من الصعب عليه اتخاذ هذا الإجراء في المستقبل.

على سبيل المثال، إذا سمع الناس قصة عن جهود البحث والإنقاذ لشخص ضائع في البرية، فقد يتدربون عقلياً على كيفية التصرف في موقف مماثل. إذا خططوا لإنشاء ملجأ مفصل، وإشعال حريق وإيجاد طعام، بدلاً من العثور على مأوى بسيط ومياه وانتظار الإنقاذ، فهذه هي الإجراءات التي قد يختارون اتخاذها في حال وجدوا أنفسهم ضائعين في البرية. وهذا من شأنه أن يقلل من فرص بقائهم على قيد الحياة لأنهم سيهدرون طاقتهم ومواردهم على إجراءات أقل أهمية.

قد يقرر الأشخاص الذين يمارسون الجاهزية كبديل للسلبية، بأنهم معرضون لنفس المخاطر مثل أولئك المتأثرين مباشرة بحالة الطوارئ، ويحتاجون إلى العلاج الموصى به، مثل زيارة غرف الطوارئ أو التطعيم. هؤلاء الأشخاص، الذين يشار إليهم أحياناً باسم "القلقين جداً"، قد يشكلون ضغطاً كبيراً على موارد الاستجابة، من خلال طلب العلاج الطبي الذي لا يحتاجون إليه.

على سبيل المثال، خلال زلزال عام 2011 وتسونامي وكارثة الإشعاع في اليابان، بدأ الناس الذين عاشوا على الساحل الغربي للولايات المتحدة وكندا، يشعرون بالقلق بشأن التعرض للإشعاع عبر المحيط. ونظراً لأن الأشخاص القريبين جداً من الخطر في اليابان، قد تم نصحهم بتناول يوديد البوتاسيوم (KI) للتخفيف من آثار الإشعاع، اعتقد بعض الأشخاص في أمريكا الشمالية أنهم يجب أن يتناولوا نفس العلاج أيضاً. في الواقع، عندما لا تكون هناك حاجة، فإن (KI) له آثار جانبية خطيرة ويجب عدم استخدامه.

يمكن أن يساعد المتصلون في معالجة آثار الجاهزية السلبية البديلة، عن طريق إنشاء خطوات عمل بسيطة، يمكن أن يتخذها الأشخاص غير المتأثرين مباشرة بحالة الطوارئ.

ستمنح الإجراءات البسيطة في حالات الطوارئ الناس إحساساً أفضل بالسيطرة، وستساعد على تحفيزهم لمتابعة رسائلك. أثناء حالة الطوارئ في اليابان، كان المتصلون يتصلون بأشخاص على الساحل الغربي بما يمكنهم فعله لمساعدة الناس في اليابان؛ وما الذي يمكنهم فعله لمعرفة المزيد عن المستويات الفعلية للإشعاع الذي يصل إلى الولايات المتحدة؛ وتوجيههم إلى حقائق حول التوقيت الضروري لتناول KI، ومتى يكون غير ضروري. أصبح "دع أصدقاءك يعرفون أن KI يمكن أن يكون خطيراً عند عدم الحاجة إليه" إجراءً جديداً يمكن للناس اتخاذه.

عندما ينشئ المتصلون رسائل، فمن المحتمل أن يقسموا جمهورهم المستهدف إلى مجموعات تحتاج إلى اتخاذ أنواع مختلفة من الإجراءات. يتمثل التحدي في إقناع الأشخاص غير المتأثرين بحالة الطوارئ، بتأخير اتخاذ نفس الإجراء الموصى به للأشخاص المتأثرين بشكل مباشر ما لم تتغير ظروفهم.

قم بإنشاء رسائل إجراءات بديلة لأولئك الأشخاص الذين يواجهون التهديد بشكل غير مباشر، ولكن يجب ألا يتخذوا الإجراء الموصى به حالياً لأولئك المتأثرين بشكل مباشر.

الوصمة



يمكن أن تؤثر الوصمة على مكان أو مجموعة محددة من الأشخاص. ويحدث ذلك عندما لا يكون الخطر موجوداً في مجموعة الأقلية الموصومة، ولكن الناس يربطون الخطر أو الحدث بتلك المجموعة. يعتبر الوصم شائعاً بشكل خاص في الأوبئة والأمراض.

إذا تعرض السكان للوصم، فقد يعاني أفراد هذه المجموعة من ألم عاطفي مرتبط بالتوتر والقلق من التجنب الاجتماعي والرفض. قد يُحرم الأشخاص الموصومون من الحصول على الرعاية الصحية والتعليم والسكن والعمل، وقد يكونون ضحايا للعنف الجسدي.

يجب أن يكون المتصلون في الأزمات على دراية باحتمالية أنه - على الرغم من أنه قد يحدث ذلك بشكل غير مقصود وغير مبرر – قد تُنبذ هذه الشريحة من المجتمع، لأن البعض ينظر إليها على أنها مرتبطة بالمشكلة. ومن المحتمل أن يكون لهذا تأثير اقتصادي ونفسي على رفاهية أفراد المجتمع، ويجب التصرف والتدخل على الفور للحد من هذه الوصمة.

يمكن أن تحدث هذه الوصمة دون أي أساس علمي. يمكن أن تقع الوصمة ليس فقط تجاه الأفراد، ولكن قد توصم دول بأكملها. أثناء اندلاع أنفلونزا الطيور لأول مرة في هونغ كونغ خلال الفترة (1997-1998) وأثناء اندلاع فيروس غرب النيل الأول في مدينة نيويورك عام 1999، حظرت سياسات بعض الدول الأخرى حركة الأشخاص أو

الحيوانات، على الرغم من عدم وجود حقائق علمية واضحة تدعو إلى تلك التدابير.

يجب على المتخصصين في الاتصال المساعدة على مواجهة وصمة العار المحتملة أثناء وقوع كارثة ما. يجب أن تكون حذراً بشأن الصور التي تشاركها مراراً وتكراراً، وأن تفهم أن التصوير المستمر لشريحة ما من السكان في الصور قد يساهم في وصمهم.

على سبيل المثال، إذا كانت الصور المصاحبة لقصة إخبارية عن كارثة، تُظهر باستمرار أفراداً من مجموعة عرقية معينة، فقد يعزز ذلك فكرة أن الكارثة مرتبطة بأفراد من تلك المجموعة العرقية.

إذا ظهرت بيانات أو سلوكيات وصم، يجب على مسؤولي الصحة العامة تعويض ذلك بمعلومات دقيقة يمكن للناس فهمها، والتحدث ضد السلوك السلبي.

من المهم أن نتذكر أنه حتى لو انخفض الوصم خلال بداية دورة حياة الأزمة، فقد تعود الوصمة في مرحلة الحل. بينما يتحول البؤس والغضب إلى اكتشاف الأخطاء وإلقاء اللوم، يمكن وصم مجموعة الأشخاص الذين يُعتقد أنهم مسؤولون عن الكارثة مرة أخرى. ضع ذلك في الاعتبار عند إنشاء استراتيجية الاتصال الخاصة بك.

الإجراءات الضارة الناجمة عن القضايا النفسية المتعلقة بالأزمات

من المهم التواصل مع مصدر موثوق خلال الأزمة للتقليل من التأثير النفسي، كما أن المشاعر السلبية قد تؤدي إلى سلوكيات فردية أو جماعية ضارة. قد تؤثر هذه السلوكيات على سلامة الجمهور من خلال

إبطاء سرعة وجودة وملائمة الاستجابة للأزمات والتعافي منها. وقد تؤدي المشكلات النفسية المتعلقة بالأزمة إلى المزيد من الخسائر في الأرواح والصحة والسلامة والممتلكات.

وقد تشمل الإجراءات الضارة ما يلي:

- سوء تخصيص العلاجات القائمة على الطلب بدلاً من الحاجة الطبية.
- اتهامات بتقديم معاملة تفضيلية والتحيز في تقديم المساعدة.
- نشر الشائعات الكاذبة والخادعة الموجهة إلى الأشخاص أو المنتجات.
- تقديم تنبؤات غير صحيحة بحدوث دمار أكبر.
- تشجيع المنظمات الغير موثوقة الاستجابة.
- محاولة الرشوة للحصول على المعالجات والموارد الشحيحة.
- الاعتماد على العلاقات الخاصة لاعتبارات الضمان القائمة على الرغبة وليس الحاجة.

يميل الأشخاص الذين يمرون بأزمة إلى ظهور أعراض جسدية غير مبررة. الإجهاد الناجم عن حالة الأزمة سيعطي بعض الأشخاص أعراضاً جسدية، مثل الصداع، وآلام العضلات، واضطرابات المعدة، والحمى. في حالات الطوارئ التي تنطوي على تفشي الأمراض، يمكن أن تؤدي هذه الأعراض، إلى إرباك الجهود المبذولة لتحديد الأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية فورية، أو علاج محدود، أو وصول محدود للحصول على الأدوية.

الاستجابات الإيجابية بعد الأزمات



الأزمات لا تخلق فقط مشاعر وسلوكيات سلبية. قد تشمل الأزمة بعض الاستجابات الإيجابية، مثل التأقلم والإيثار والمساعدة والتأمل في النجاة من الكارثة. قد تأتي مشاعر الإثارة، وتقدير الذات، والقوة، والنمو من التجربة. غالباً ما تؤدي الأزمة إلى تغير في الطريقة التي يُنظر بها إلى المستقبل، بما في ذلك فهم المخاطر والطرق الجديدة لإدارتها.

إن مدى سرعة حل الأزمة ودرجة توفير الموارد سيحدثان فرقاً، حيث ترتبط العديد من هذه المشاعر الإيجابية مع نتيجة ناجحة للأزمة والتي تعتمد على الإدارة الفعالة والتواصل.

قد تشمل الردود الإيجابية ما يلي:

- الراحة والبهجة.
- الشعور بالقوة والتمكين.
- فهم جديد لمفهوم المخاطر وإدارة المخاطر.
- موارد ومهارات جديدة لإدارة المخاطر.
- تجديد الشعور بالانتماء للمجتمع.

- فرص النمو والتجديد.

إدراك المخاطر

لا ينظر العامة إلى جميع المخاطر بشكل متساوٍ. يمكن النظر إلى إدراك المخاطر على أنه مزيج من الخطر، أو المقياس التقني أو العلمي للمخاطر، والغضب، والمشاعر التي يثيرها الخطر. إدراك المخاطر لا يتعلق بالأرقام وحدها.

لا تتجاهل الغضب. الخطأ الذي يرتكبه بعض المسؤولين هو قياس حجم الأزمة فقط بناءً على عدد الأشخاص المصابين بأذى جسدي، أو مقدار الممتلكات التي دمرت.

تذكر أنه يجب علينا أيضاً قياس الكارثة بطريقة أخرى، وهي مستوى الصدمة العاطفية المصاحبة لها والتأثير النفسي لها.

كمتواصل، توقع قدراً أكبر من الغضب العام، والمزيد من المتطلبات المتعلقة بالمعلومات، إذا كان سبب الخطر من صنع الإنسان، وخاصة إذا كان مقصوداً ومستهدفاً. تؤدي الأحداث المنتشرة بشكل غير عادل أو غير مألوف أو كارثي أو غير أخلاقي، إلى تأثيرات صحية نفسية طويلة الأمد، وقد تؤدي إلى الغضب والإحباط والعجز والخوف والرغبة في الانتقام. توجد مجموعة كبيرة من الأبحاث حول القضايا المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر، ولكن ما يلي يوضح لنا كيف يتم قبول بعض المخاطر أكثر من غيرها:



- **المخاطر الطوعية مقابل المخاطر الغير طوعية:**



يتم قبول المخاطر الطوعية بسهولة أكبر من المخاطر المفروضة. مثـــال: جراحـــة الركبة الاختيارية مقــــابل استئصال الزائدة الدودية الطارئ.

- **التحكم الشخصي مقابل التحكم من قبل الآخرين:** يتم قبول المخاطر التي يسيطر عليها الفرد أو المجتمع بسهولة أكبر من المخاطر الخارجة عن سيطرة الفرد أو المجتمع. مثال: اختيار إيواء مفاعل نووي في المجتمع مقابل بناء مفاعل نووي في مجتمعك ضد رغباتك.

- **المخاطر المألوفة مقابل الغريبة:** يتم قبول المخاطر المألوفة بسهولة أكبر من المخاطر غير المألوفة. مثال: الأنفلونزا الموسمية مقابل مرض تنفسي جديد.

- **الكوارث الطبيعية مقابل الكوارث التي من صنع الإنسان:** يتم تحمل المخاطر التي تولدها الطبيعة بشكل أفضل من المخاطر الناتجة عن الإنسان أو المؤسسة. مثال: كارثة طبيعية مقابل تسرب نفطي.

- **المخاطر القابلة للإصلاح مقابل الدائمة:** المخاطر القابلة للإصلاح يتم تحملها بشكل أفضل من المخاطر التي يُنظر إليها على أنه لا رجعة فيها. مثال: كسر في الساق مقابل بتر الساق.

- **الأمراض المنتشرة مقابل الوباء:** تنتشر الأمراض والإصابات والوفيات بمرور الوقت بمعدل يمكن التنبؤ به بشكل أفضل من الأمراض والإصابات والوفيات المصنفة كوباء متعلق بالوقت والمكان.

مثال: تفشي الأنفلونزا الموسمية مقابل السعال الديكي.

- **التوزيع بشكل عادل مقابل التوزيع الغير عادل:** المخاطر التي لا يبدو أنها تخص شريحة معينة أو مجموعة سكانية أو فرد يتم تحملها بشكل أفضل من المخاطر التي يُنظر إليها على أنها مستهدفة. مثال: تلوث المياه على مستوى المدينة مقابل تلوث المياه في حي الأقلية.

- **المخاطر الناتجة عن مؤسسة موثوقة مقابل مؤسسة غير موثوقة:** المخاطر التي تولدها مؤسسة موثوقة يتم تحملها بشكل أفضل من المخاطر التي تنشأ عن مؤسسة غير موثوق بها. مثال: تلوث الهواء من قبل مصنع الفحم الذي يعد منطقة عمل لفترة طويلة مقابل تلوث الهواء بواسطة شركة جديدة وغير معروفة.

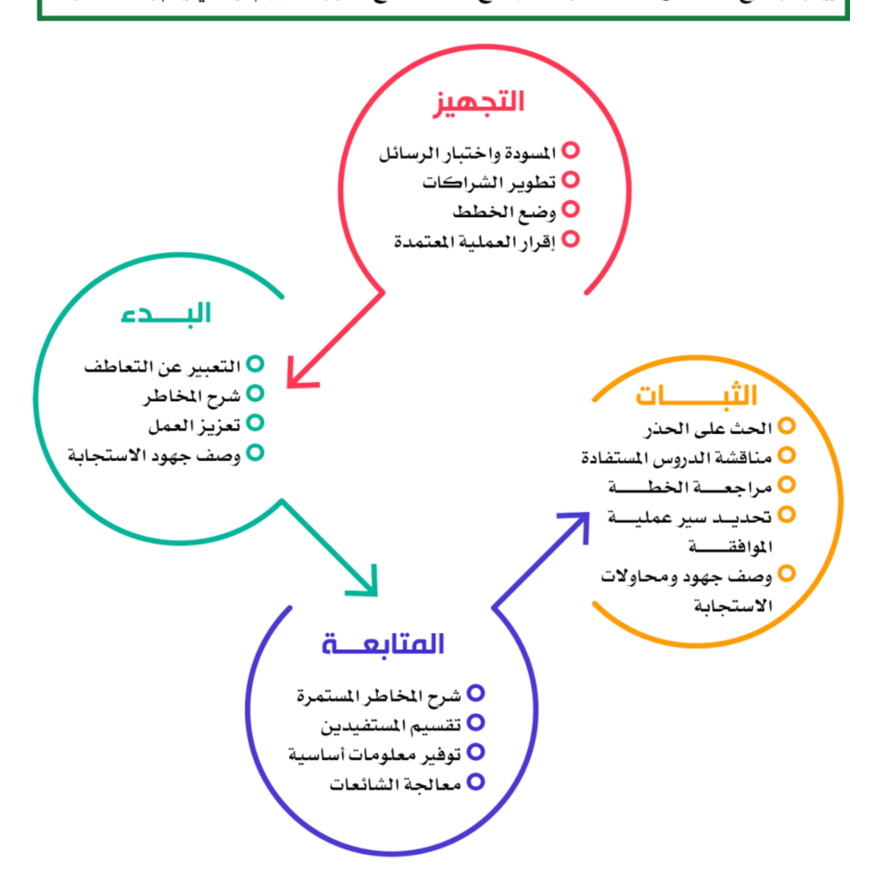
- **الكبار مقابل الأطفال:** يتم تحمل المخاطر التي تؤثر على البالغين بشكل أفضل من المخاطر التي تصيب الأطفال. مثال: الدهان المحتوي على الرصاص في مبنى إداري مقابل وجود هذا الطلاء في مدرسة.

- **الفوائد المفهومة مقابل المنفعة المشكوك فيها:** المخاطر ذات الفوائد المحتملة المفهومة جيداً، والحد من الضرر المفهوم جيداً، يتم تحملهما بشكل أفضل من المخاطر ذات الفائدة المحدودة أو غير الموجودة. مثال: العلاج الكيميائي للسرطان هو خطر له فائدة مفهومة.

- **المخاطر الإحصائية مقابل المخاطر المتناقلة:** المخاطر الإحصائية بالنسبة للسكان تُتحمل بشكل أفضل من المخاطر التي ينقلها الأفراد. مثال: الأخبار التي يتم مشاركتها مع شخص أو مجتمع، حتى لو تم تفسيرها على أنها حدث "واحد في المليون"، يمكن أن تكون أكثر ضرراً من الخطر الإحصائي بواحد من كل 10000 مقدم كرقم.

دور علم النفس في معالجة الأزمات

ويكون بتدرج معين من خلال: إشراك المجتمع، تمكين صنع القرار، التقييم. والذي يتم بعدة خطوات:



بالإضافة إلى مبادئ الاتصال خلال المخاطر الموضحة، مثل التعبير عن التعاطف والاحترام، من المهم النظر في كيفية تغير الموقف خلال كل مرحلة من مراحل الأزمة، وكيفية حدوث المخاطر، بما يمكن من تطبيق الاتصال خلال كل مرحلة. على الرغم من مناقشة هذه المراحل في مقدمتنا، إلا أنه من المفيد الحصول على صورة أكثر تعمقاً لكل خطوة.

التجهيز

يتم تعيين معلومات وافتراضات مهمة خلال مرحلة ما قبل الأزمة وحتى قبل حدوث الأزمة. ومن المهم وضع الخطط وإنشاء تواصل مفتوح خلال هذه المرحلة.

توفير تدفق مفتوح وصادق للمعلومات للجمهور: بشكل عام، يقع المزيد من الضرر من قبل المسؤولين الذين يحاولون تجنب الذعر عن طريق حجب المعلومات أو الإفراط في طمأنة الجمهور، أكثر مما يفعله الجمهور الذي يتصرف بشكل غير عقلاني خلال الأزمة. يجب أن يفترض التخطيط لما قبل الأزمة أنك ستنشئ تدفقاً مفتوحاً وصادقاً للمعلومات.

البدء

خلال هذه المرحلة من الخطر الحاد، تكون الأولوية للجميع هي أساسيات السلامة والبقاء. يستجيب معظم الناس بشكل مناسب لحماية حياتهم ولتقليل التهديد، ويبذلون جهوداً عفوية للتعاون مع الآخرين. ومع ذلك، قد يتصرف البعض بطرق غير منظمة وقد لا يستجيبون كما هو متوقع. كلما

زاد التوتر في الأزمة، زاد التأثير على الفرد. تشمل الأسباب المهمة للتوتر ما يلي:

- تهديد الحياة ومواجهة الموت.
- الشعور بالعجز.
- الخسارة الشخصية والتفكك، مثل الانفصال عن الأحباء أو المنزل.
- الشعور بالمسؤولية، كأن تقول لنفسك "يجب أن أفعل المزيد".
- مشاعر التعرض لخطر يمكن الهروب منه.
- مشاعر مواجهة الحقد من الآخرين.

خلال المرحلة الأولية، هنالك بعض المفاهيم المهمة في علم نفس الأزمات:

- لا تُطمئِن بطريقة مبالغ فيها ولا تطابق الواقع.
- الإقرار بعدم اليقين.
- التأكيد على أنكم مازلتم تعملون لتوفير مزيد من المعلومات.
- الاتساق في المعلومات والرسائل المقدمة.

المتابعة

خلال هذه المرحلة، يتغير حجم الأزمة، ومفهوم الخطر الشخصي، والخطوات الأولية نحو التعافي والحل. تختلف ردود الفعل العاطفية، وتعتمد على الإدراك المتعلق بالمخاطر والضغوط التي عانى منها الأشخاص أو توقعوها. في البداية قد يبدو الناس مبتهجين، على الرغم من الدمار أو الموت المحيط بهم، لأنهم قد نجوا.

ومع ذلك، مع تطور مرحلة المداومة، قد يعاني الناس من حالات عاطفية متنوعة، بما في ذلك التنميل، والإنكار، وذكريات الماضي، والحزن، والغضب، واليأس، والشعور بالذنب.

كلما طالت فترة المتابعة، زادت هذه التفاعلات. بمجرد تلبية احتياجات البقاء الأساسية، تظهر احتياجات أخرى للتوازن العاطفي وضبط النفس.

غالباً ما يصاب الناس بالإحباط والخذلان إذا لم يتمكنوا من العودة إلى ظروف أكثر طبيعية. قد تتلاشى الاستجابات المبكرة غير الأنانية لحالة الطوارئ، وتحل محلها المشاعر السلبية واللوم.

تنطبق المبادئ التالية على مرحلة الصيانة وهي:

- الاعتراف بالمخاوف.
- أعرِب عن الرغبات.
- وجّه الناس فيما يفعلونه.
- الاعتراف بالبؤس المشترك.
- إعطاء إرشادات استباقية (تنبؤية).

الثبات

عندما لا تكون حالة الطوارئ في الواجهة، سيمتلك الأشخاص الأكثر تضرراً الكثير من الاحتياجات العاطفية الكبيرة. قد تظهر الأعراض العاطفية كأعراض صحية جسدية مثل اضطراب النوم، أو عسر الهضم أو التعب، كما قد تسبب الصعوبات في العلاقات الشخصية في المنزل والعمل.

في هذه المرحلة، غالباً ما يبدأ الدعم الخارجي المنظم في التآكل، وتنهار حقائق الخسارة والضوابط البيروقراطية، والتغيرات الدائمة في الحياة.

للحفاظ على الثقة والمصداقية خلال مرحلة الثبات، احتفظ بالالتزامات التي تم التعبير عنها من المرحلة الأولية. يجب الاعتراف بالفشل أو الأخطاء وشرحها بعناية.

هاتف: 5 6 8 0 0 8 8 (1 1 0)
مركز الاتصال: 0 6 3 3 3 0 0 2 9
البريد الإلكتروني: info@ncmh.org.sa
الموقع الإلكتروني: www.ncmh.org.sa
فاكس: 4 6 8 0 0 8 8 (1 1 0)
صندوق البريد: 9 5 4 5 9 الرياض 1 1 5 2 5

رقم الإيداع: ١٤٤٢/١٠٨٢٣
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩١٦٠٧-٩-٣

